

|  |  |                                      |   |
|--|--|--------------------------------------|---|
| <br>HOSPITAL<br>DEPARTAMENTAL<br>DE GRANADA | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE</b><br><b>NIT. 800037021-7</b><br>FORMATO DE OFICIO | <b>HDG-GC-F5</b><br><b>Versión 2</b> | <br>GOBERNACIÓN<br>DEL META<br>AL SERVICIO DE LA GENTE |
|--|--|--------------------------------------|---|

**INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
Y FELICITACIONES**  
**SEGUNDO SEMESTRE DEL 2023**  
**PROCESO DE ATENCION AL USUARIO**

El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y atendidas por el proceso de atención al usuario durante el periodo comprendido entre el 1° de Julio al 31 de Diciembre del 2023, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las acciones de mejora de parte de la alta dirección y los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la institución y con ellas, trabajar en la confianza del usuario en la presente entidad.

De ello el Proceso de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, PQRSF se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informarse de lo que sucede, cuáles son las inquietudes, inconformidades y necesidades de los usuarios de los diferentes servicios que se relacionen con el cumplimiento de los objetivos misionales del Hospital Departamental de Granada ESE.

De igual forma este proceso permite establecer la manera en que se resuelven todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir las debilidades o amenazas del Hospital Departamental de Granada ESE. Dicho proceso cuenta con diferentes medios de ingreso de las PQRSF como lo son: buzones de sugerencia, permiten recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones los cuales se encuentran dispuestos en las diferentes unidades funcionales de la institución, esto para el uso del público en general, proceso el cual es vigilado y revisado los martes y viernes de cada semana a las 9:00 Am por la oficina de atención al usuario, subgerente de atención al usuario y un revisor de control interno, adicionalmente contamos con la página web: [www.hospitalgranada.gov.co](http://www.hospitalgranada.gov.co) y Correspondencia, esto con el fin de que la comunidad pueda presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera electrónica y oportuna. Con ello la institución busca que los usuarios puedan poner sus PQRSF desde el lugar donde se encuentren y no solo en las instalaciones del Hospital Departamental de Granada, por ultimo tenemos la oficina la cual recepcióna las

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>"UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS"</b></p> <p style="text-align: center;">CALLE 15 CARRERA 2 Y 4<br/>TELÉFONO 6587800<br/>LINEA GRATUITA : 018000965050<br/> <a href="http://www.hospitalgranada.gov.co">www.hospitalgranada.gov.co</a> E-mail: <a href="mailto:gerencia@hospitalgranada.gov.co">gerencia@hospitalgranada.gov.co</a></p> |  |
|---|--|---|

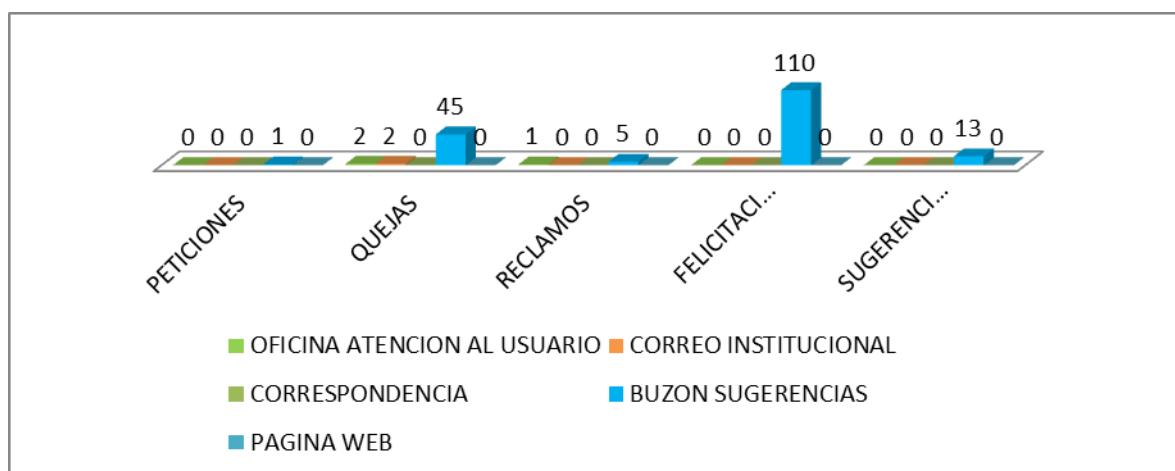


PQRSF buscando darle una solución inmediata, y con ello garantizar oportunidad en el servicio, recordándoles que los usuarios son el pilar de nuestra institución.

Revisando el consolidado de radicados de PQRSF del Hospital Departamental de Granada ESE del proceso de la Subgerencia de Atención al Usuario por los diferentes canales de recepción, se evidencio 179 PQRSF distribuidas de la siguiente manera, 110 felicitaciones, 49 quejas, 13 sugerencias, 1 peticiones y 6 reclamo que se han radicado así:

### **MEDIOS DE INGRESO DE LAS PQRSF SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

| MEDIO RECIBIDO              | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS |
|-----------------------------|------------|--------|----------|----------------|-------------|
| OFICINA ATENCION AL USUARIO | 0          | 2      | 1        | 0              | 0           |
| CORREO INSTITUCIONAL        | 0          | 2      | 0        | 0              | 0           |
| CORRESPONDENCIA             | 0          | 0      | 0        | 0              | 0           |
| BUZON SUGERENCIAS           | 1          | 45     | 5        | 110            | 13          |
| PAGINA WEB                  | 0          | 0      | 0        | 0              | 0           |



Por medio de la presente grafica podemos apreciar el impacto de cada uno de los canales de recepción de PQRSF, desde el más recurrente entre los usuarios hasta el de menos incidencia. En primer lugar podemos ver que el buzón de sugerencias es uno de los canales de mayor recepción de PQRSF, seguido de oficina, de ello el correo institucional, correspondencia y la página web, por lo anterior como estrategia se sigue comunicando de manera didacta a los usuarios la oportunidad de registrar su PQRSF por medio de la página web del Hospital Departamental de Granada.

### **CLASIFICACIÓN POR MES DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

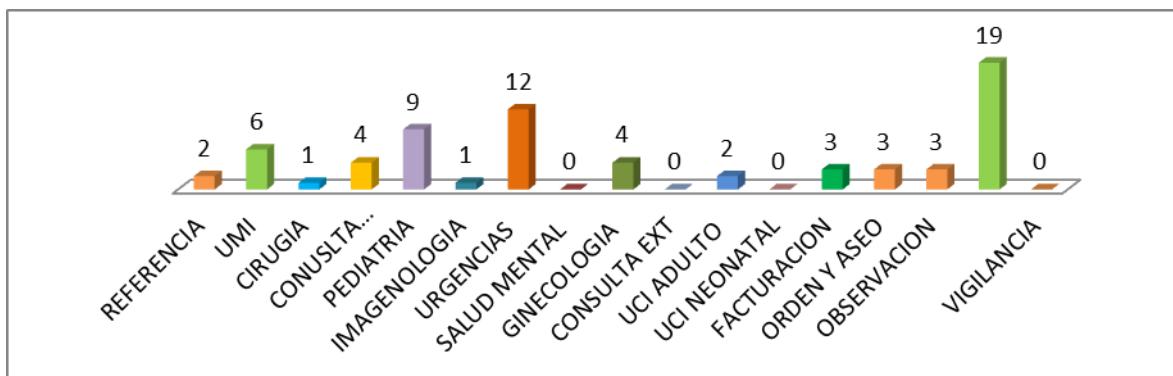
| MES        | PETICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | FELICITACIONES | SUGERENCIAS |
|------------|------------|--------|----------|----------------|-------------|
| JULIO      | 0          | 7      | 1        | 24             | 1           |
| AGOSTO     | 1          | 11     | 0        | 38             | 2           |
| SEPTIEMBRE | 0          | 18     | 4        | 16             | 3           |
| OCTUBRE    | 0          | 6      | 0        | 12             | 2           |
| NOVIEMBRE  | 0          | 5      | 1        | 1              | 4           |
| DICIEMBRE  | 0          | 2      | 0        | 19             | 1           |



Podemos apreciar que el mes donde más se presentaron PQRSF fue en el mes de agosto con un total de 52, seguido de septiembre con 41, julio con 33, de ello

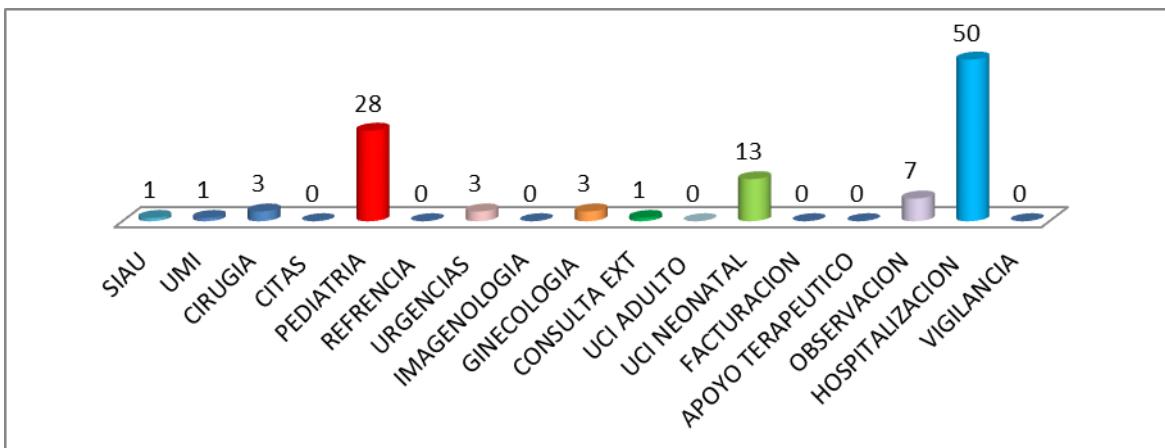
diciembre con 22, octubre con 20 y el mes donde menos se evidenciaron PQRSF fue en el mes de diciembre con 11, el indicador de las felicitaciones se vio incrementado en el mes de agosto con 38, seguido de julio con 24,diciembre con 19, septiembre con 16 felicitaciones, de ello octubre con 12, y por ultimo noviembre con 1 felicitación.

### **PQRS POR SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**



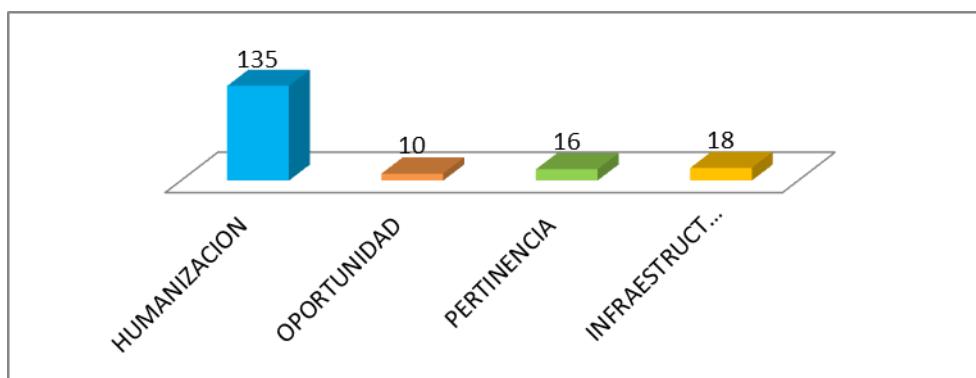
Podemos preciar los servicios con los cuales cuenta el Hospital Departamental de Granada y la cantidad de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias puestas en cada uno de estos, en primera instancia el servicio de hospitalización con 19 PQRS se presentan actos deshumanizados de parte del personal los cuales generan insatisfacción, seguidamente el servicio de urgencias por la demora durante la atención y revaloración de los pacientes. Pediatría con 9 PQRS donde se presentan actos deshumanizados, umi con 6 PQRS y consulta externa con 4 PQRS, puesto que la oportunidad de los especialistas en la atención no es la adecuada, los servicios como uci adulto, imagenología, facturación presentan insatisfacción por inconformidad derivadas de la atención, que puedes radicar en 4 motivos, humanización, pertinencia, oportunidad o infraestructura.

## **FELICITACIONES POR SERVICIO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**



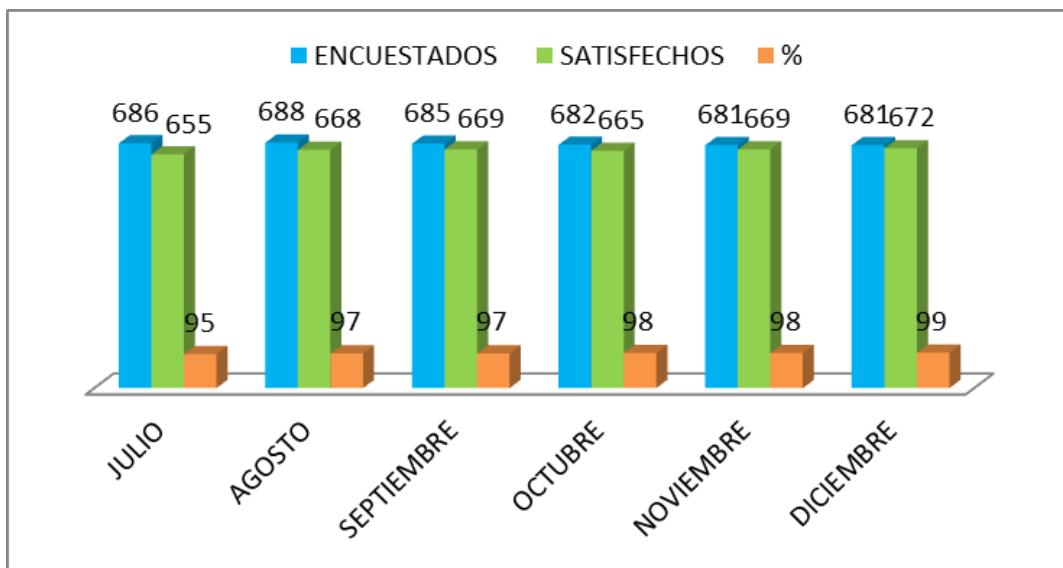
Se puede apreciar los servicios que obtuvieron mayor cantidad de felicitaciones ya que su desempeño en la atención fue destacada por tal motivo el servicio de hospitalización con 50 felicitaciones, puesto que el usuario resaltan la buena prestación del servicio, seguidamente el servicio de pediatría, se caracterizan por el buen trato con los menores, ello el servicio de uci neonatal con 13 felicitaciones puesto que su buen trato con las mamitas es de destacar, por último los servicios como urgencias, observación, cirugía, siau, umi y consulta externa obtuvieron menores cantidad de felicitaciones pero día a día trabajan por brindar calidad en la atención.

## **PQRSF POR MOTIVO SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**



Se evidencia que el motivo con mayor ingreso de PQRSF es por humanización con 135 de estas la mayoría equivalen a felicitaciones, seguidamente de infraestructura con 18 PQRSF, pertinencia con 16 PQRSF, ya que se presentan inconformismo con ciertos aspectos en la atención, y por último la oportunidad con 10 PQRSF puesto que en ocasiones se, ya que los usuarios se quejan por la demora en la atención de urgencias y la programación de citas.

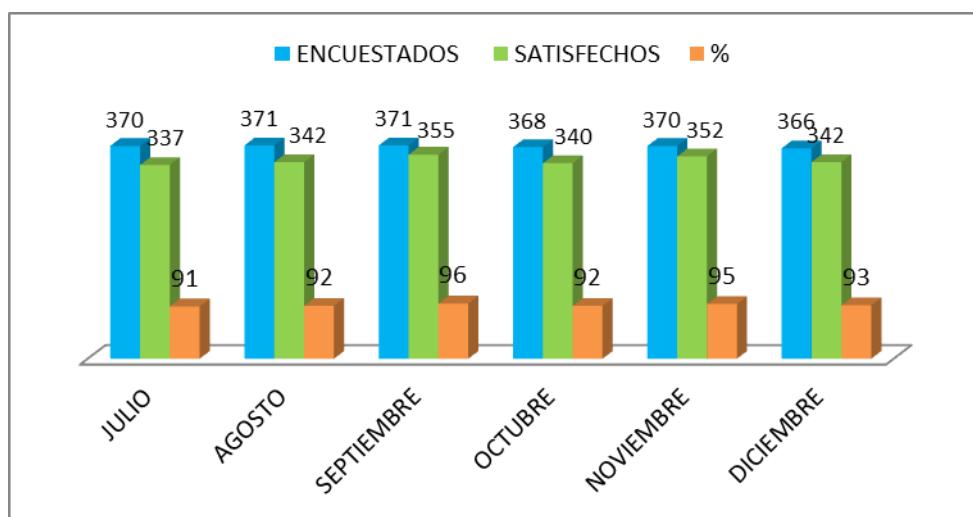
### **PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**



Se observa que la muestra de satisfacción global en el primer semestre 2023 nos da un 97%, ya que en el mes de julio se obtuvo un 95 % los meses de agosto y septiembre obtuvieron un 97%. de ello el mes de noviembre con un 98%, y diciembre con una satisfacción global del 99 %, lo que dentro de la clasificación nos permite evidenciar que se cumplió con la meta, ya que es del 95%. Se sigue trabajando diario en la institución para llevar a cabo un mejoramiento continuo y así permitir mejorar nuestros estándares de calidad ya que los usuarios son el pilar de nuestra institución.

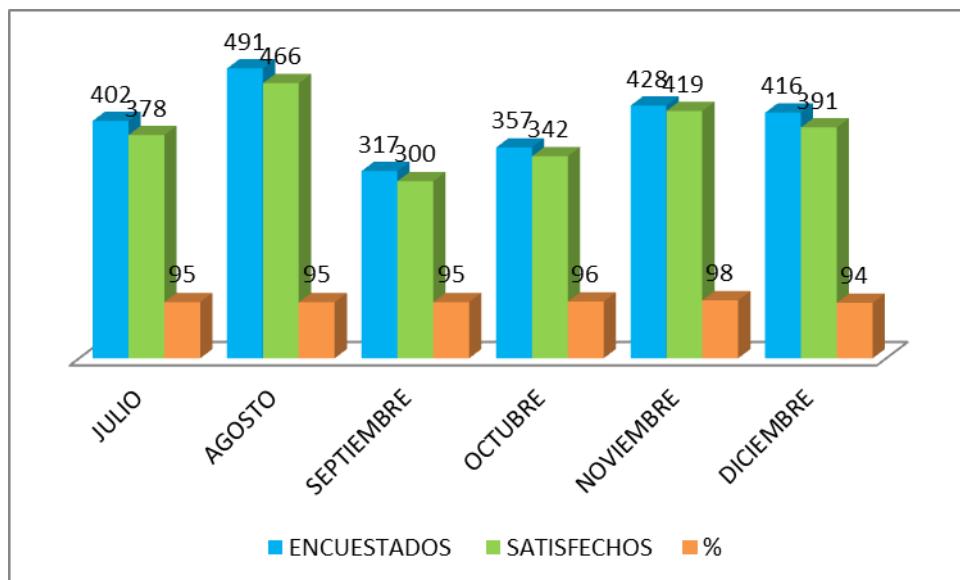
En el segundo semestre 2023 se realizaron 4.103 encuestas de los cuales 3.998 usuarios quedaron satisfechos ya que este promedio se toma de los usuarios que ingresaron al Hospital Departamental de Granada durante el segundo semestre, de lo cual en el proceso de realizarles la encuesta manifiestan recomendar los servicios a amigos y familiares.

#### **PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN TELEFONICA SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**



Se evidencia que la muestra de satisfacción en los usuarios por medio telefónico es de 94%, este porcentaje es debido a que en el mes de septiembre se obtuvo un 96%, para el mes de noviembre un 95 %, en el mes de diciembre un 93 %, para los meses de agosto y octubre se obtuvo un 92 % y para el mes de julio un 91 %, que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 90%, de ello decimos que se realizaron 2.216 encuestas de los cuales 2.068 usuarios quedaron satisfechos ya que este promedio se toma de los usuarios que ingresaron al Hospital Departamental de Granada.

### **PORCENTAJE ENCUESTA DE CODIGO QR SEGUNDO SEMESTRE 2023**



La encuesta de código QR, se implementó con el fin de permitir al usuario realizar la encuesta de satisfacción de modo personal por medio de su teléfono móvil, por tal motivo podemos decir que para el segundo semestre del 2023, se obtuvo una satisfacción general de 95% lo que dentro de la clasificación nos ubica en un buen porcentaje con los diferentes servicios brindados ya que la meta es del 90%, de ello decimos que se realizaron 2.411 encuestas de los cuales 2.299 usuarios quedaron satisfechos ya que este promedio se toma de los usuarios que ingresaron al Hospital Departamental de Granada.